

## STUDI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI BALAI LATIHAN KERJA (BLK) KABUPATEN MAGELANG DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION* *DEPLOYMENT (QFD)*

**Adnan Wibisono, Suharno & Ngatou Rohman**

Prodi Pendidikan Teknik Mesin, Jurusan Pendidikan Teknik dan Kejuruan, FKIP, UNS  
Kampus UNS Pabelan, Jl. Ahmad Yani 200, Surakarta, Tlp/Fax (0271) 718419/ 716266  
Email : Adnanwibisono@yahoo.co.id

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the improvement of service quality in BLK Magelang regency. The method of Quality Function Deployment (QFD) in an effort to improve its services, especially in the automotive field. This research was conducted in BLK Magelang, Central Java Province. This study is a survey with a sample of 48 respondents research with a total sampling. Data collection techniques in this research through interviews, observation, questionnaire, literature, and documentation. Hypothesis testing using t-test mean difference in the two right hands with a significance level of 5%. The results of this study that: 1) Improving the quality of service in Magelang regency BLK the method of Quality Function Deployment (QFD) through 18 consumer voice (voice of customer). Of 18 votes, based on the results of the CRS normalization can be seen there are 5 highest percentage values of 12.6%; 11.4%; 11.3%; 9.3%; and 9.3%. This fifth respectively are: Structuring a regular room, teachers are competent, service is available during business hours, neatness and cleanliness of the teachers, and the training schedule implemented on time, 2) Some things to consider institutions as technical requirements to improve service trainee security is guaranteed, the customer service is reached, teachers look neat, professional employees, the target is reached on time, 3) Based on QFD that the targets to be met to improve the quality of service is the professionalism of employees (1,305), Ease of consumers to obtain information (1,269), neatness of employees (1,21), professionalism of teachers (1,208), and the customer service is reached (1.18).*

**Keywords:** *quality service, quality Improvement, QFD*

### A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang terbesar angka populasi penduduknya di dunia, untuk itulah angka pengangguran setiap tahunnya meningkat seiring lulusnya dari sekolah. Krisis ekonomi yang menimpa Indonesia akhir tahun 1990-an berpengaruh pada pengeluaran anggaran belanja negara, sehingga pemerintah melakukan langkah efisiensi melalui kebijakan pengurangan jumlah departemen termasuk penggabungan Departemen Tenaga Kerja dan

Departemen Transmigrasi, dengan keluarnya keputusan Menakertrans Nomor : 23 / 2001 tentang organisasi dan kata kerja Depnakertrans. Lembaga ini dikembalikan berubah nama menjadi Pusat Pelatihan Kerja Industri Jasa dan Manufaktur yang disingkat Puslatker IJM di bawah Badan Diklat Depnakertrans. Puslatker IJM Bandung berhasil mendapat sertifikat ISO 9001 : 2000 pada Februari 2005 setelah sebelumnya beberapa kali meraih juara I lomba tingkat nasional internal Depnaker.

Balai Latihan Kerja adalah Instansi Pemerintah, Badan Hukum atau perorangan yang memenuhi syarat untuk menyelenggarakan pelatihan kerja. Sementara pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi atau memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan (Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. Per. 06/Men/III/2006). Balai latihan kerja sebagai lembaga pelatihan milik pemerintah yang diharapkan dapat menjadi motor penggerak dan pencontohan dalam melatih keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.

BLK sebagai salah satu lembaga pelatihan kerja pemerintah yang bernaung dibawah Departemen Tenaga Kerja mempunyai peranan yang amat penting dan strategis dalam upaya menyiapkan tenaga kerja yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pembangunan. BLK sebagai unit pelaksana teknis juga memiliki fungsi ganda. Pertama sebagai unit pelaksana pelatihan kerja dan kedua sebagai unit percontohan pelatihan bagi lembaga pelatihan lain, baik pemerintah, swasta maupun perusahaan. Peranan pelatihan kerja sebagai jembatan kebutuhan pasar kerja di satu pihak dengan kemampuan angkatan kerja di pihak lain membutuhkan pengelolaan BLK yang efektif dan efisien. Banyak faktor yang mempengaruhinya sehingga terwujud suatu BLK yang mampu memainkan peran strategis tersebut.

Faktor faktor tersebut mencakup faktor input, proses, output maupun lingkungan. Dari berbagai faktor itu terdapat faktor yang cukup dominan dan berpengaruh langsung terhadap kualitas peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan di BLK, yaitu instruktur. Instruktur yang berkualitas akan menghasilkan output peserta pelatihan yang berkualitas.

Sebaliknya jika instruktur yang melatih tidak berkualitas, maka sulit untuk menghasilkan output peserta pelatihan yang berkualitas. Oleh karena itu, perhatian terhadap instruktur sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelatihan di BLK.

Melihat kondisi demikian, maka upaya peningkatan kualitas instruktur BLK terus menerus ditingkatkan melalui berbagai pendidikan dan pelatihan instruktur, baik pendidikan dan pelatihan tingkat dasar, program diploma, program sarjana dan pasca sarjana, program *On the Job Training* di industri, penataran teknis lainnya maupun program pelatihan penjenjangan Instruktur latihan kerja

Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mutu pelayanan bagi peserta pelatihan dalam kaitannya dengan karakteristik mutu yang diinginkan peserta pelatihan, maka digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) Karena metode tersebut dapat menterjemahkan kebutuhan dan keinginan peserta pelatihan (*Customer Requirements*) ke dalam aspek teknis (*Design Requirements*). Analisis QFD pada rumah mutu dapat menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen sudah merasa terpuaskan terhadap bengkel/pelayanan jasa servis (Yolesar, 2006). Menurut Santoso (2006), Kanaidi (2008), Tantrika et al (2013), Karisa et al (2013) mereka menyatakan QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan peserta pelatihan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan peserta pelatihan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum.

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan peserta pelatihan dan menterjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknik yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak

(Nasution, 2001: 52). QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk secara terstruktur dan memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan peserta pelatihan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. QFD merupakan praktek perbaikan proses yang memungkinkan organisasi untuk memenuhi harapan peserta pelatihan (Wahyu, 1999: 88).

Penerapan QFD di BLK Kabupaten Magelang dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan dapat diterapkan untuk membantu pelaksanaan filosofi TQM, perencanaan produk strategis (*Strategic Product Planning*), perencanaan organisasi (*Organizational Planning*), penyebab dan alokasi biaya, dan pelayanan. Penerapan utama QFD dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan produk sehingga dapat diterapkan untuk pengembangan tipe produk atau jasa dan membantu kelompok pelayanan internal untuk mengembangkan strategi untuk mencapai kepuasan peserta pelatihan.

Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) di BLK Kabupaten Magelang dalam upaya membekali, meningkatkan, mengembangkan keterampilan atau keahlian kerja guna meningkatkan kemampuan produktifitas, etos kerja dan kesejahteraan tenaga kerja.

Ada tiga konsep dasar yang perlu dibedakan dalam peningkatan mutu yaitu kontrol mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*) dan mutu terpadu (*total quality*). Kontrol mutu secara historis merupakan konsep mutu yang paling tua. Kegiatannya melibatkan deteksi dan eliminasi terhadap produk-produk gagal yang tidak sesuai dengan standar. Tujuannya hanya untuk menerima produk yang berhasil dan menolak produk yang gagal. Dalam dunia pendidikan, kontrol mutu diimplementasikan dengan melaksanakan ujian sumatif dan ujian akhir.

Hasil ujian dapat dijadikan sebagai bahan untuk kontrol mutu.

Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dapat dibuat *House of Quality* (HOQ). Hasil dari HOQ tersebut diantaranya adalah untuk dapat memenuhi harapan peserta pelatihan. Untuk itu harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta pelatihan, prioritas utama yang harus diperhatikan lembaga pendidikan adalah proses service dilakukan dengan cepat, teliti, dan bersih, kemampuan personil yang tinggi, kenyamanan dan perhatian yang baik kepada peserta pelatihan. Hasil perancangan tersebut dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan mutu pelayanannya guna memperoleh kepuasan peserta pelatihan yang maksimal.

Hal ini dapat terjadi karena perbaikan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta pelatihan, sehingga tidak ada pengulangan pekerjaan yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan peserta pelatihan. Dengan pengurangan biaya, hasil yang kita terima akan lebih meningkat. Dengan QFD produk atau jasa yang dihasilkan akan lebih dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta pelatihan..

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di BLK Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah yang beralamat di Jl. Raya Magelang – Purworejo km 11 fax/telp. (0293) 335092 Tempuran Magelang 56161. Alasan pemilihan tempat ini karena BLK Kabupaten Magelang sebagai salah satu rujukan bagi lulusan SMP atau SMA untuk meningkatkan keterampilan maka perlu adanya peningkatan mutu pelayanan di BLK Kabupaten Magelang.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis melakukan penelitian atau riset dengan mengumpulkan data-data dan keterangan yang dibutuhkan baik secara

langsung maupun tidak langsung. Penelitian dapat didefinisikan menurut para ahli di antaranya adalah yang dikemukakan oleh Sugiyono (1999: 1) “merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Sedangkan Hasan (2002: 09) mengatakan: Penelitian adalah penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap sesuatu atau masalah dengan perlakuan tertentu (seperti memeriksa, mengusut, menelaah, dan mempelajari secara cermat, dan sungguh-sungguh) sehingga diperoleh sesuatu (seperti mencapai kebenaran, memperoleh jawaban, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya). Begitu pula dalam penyusunan skripsi ini menggunakan jenis penelitian model survei, yaitu suatu rancangan penelitian dengan tujuan melakukan pengujian cermat terhadap objek penelitian berdasarkan kondisi tertentu. Biasanya informasi dari responden diperoleh dengan wawancara dan kuesioner dengan sampel tertentu, di mana penulis melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna mitra perusahaan untuk mendapatkan data yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Effendi dalam Riduan (2006: 275), yang menyatakan bahwa metode survei adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif dan pada akhir penelitian akan dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian ini.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menerjemahkan keinginan konsumen dan pelanggan kepada spesifikasi teknik produk jasa dengan menggunakan metode *Quality Function*

*Deployment*. Analisa data yang digunakan antara lain yaitu dengan:

1. Fase pertama (mengumpulkan suara pelanggan).
  - a. Penentuan kebutuhan atribut yang diperoleh melalui kuesioner.
  - b. Menguji keandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu *Software SPSS 17 for windows*.

2. Fase Kedua (menyusun rumah kualitas).

- a. Menentukan derajat kepentingan tiap atribut:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n DK_i}{n}$$

Dimana: DK<sub>i</sub> = Derajat  
Kepentingan responden ke-i  
n = jumlah  
responden

- b. Kinerja atribut pelayanan

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n K_i}{n}$$

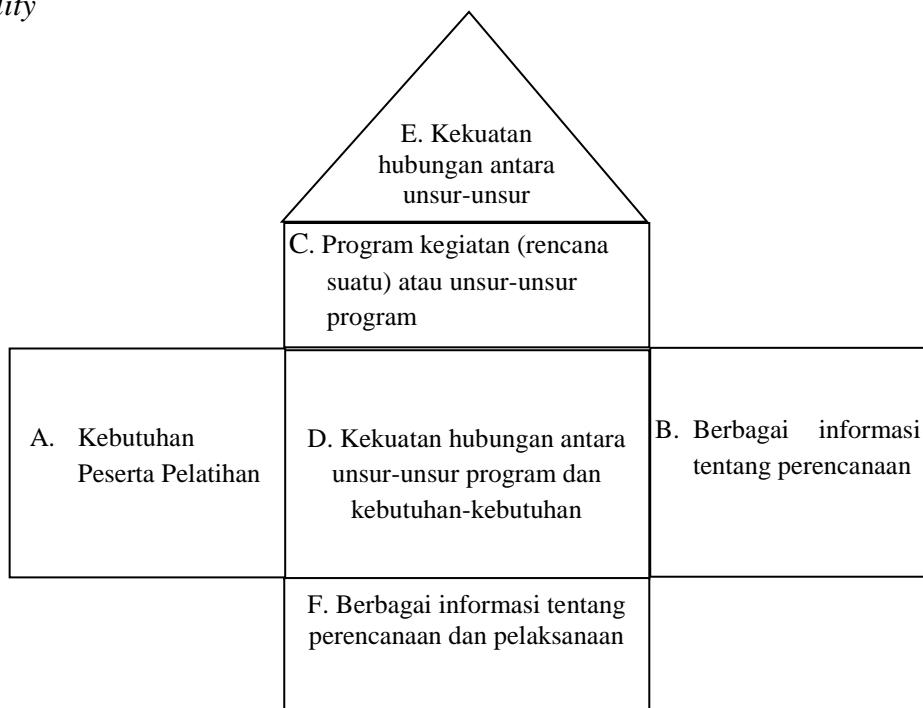
Dimana: K<sub>i</sub> = Kepuasan  
responden ke-i  
n = jumlah  
responden

- c. Menentukan nilai target dari setiap atribut pelayanan
  - d. Menentukan rasio perbaikan

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Nilai Target}}{\text{Kinerja Jasa}}$$

- e. Menentukan *sales point*
  - f. Menentukan bobot dari setiap atribut pelayanan.  
*Bobot = Derajat Kepentingan x Rasio Perbaikan x Sales Point*
  - g. Menentukan normalisasi bobot
  - h. Identifikasi parameter teknik (*technical requirements*)
  - i. Menentukan interaksi antara keinginan pelanggan dengan parameter teknik
  - j. Menentukan hubungan antara parameter teknik

- k. Menghitung nilai matrik interaksi dengan parameter teknik
  - l. Menentukan prioritas dari setiap parameter teknik
  - m. Penggambaran dalam *house of quality*
- 3. Fase ketiga  
Merupakan hasil analisa dari tahap-tahap di atas



Gambar.1 *House of Quality* (Tampubolon, 2001)

### C. HASIL PENELITIAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dari peserta pelatihan BLK Kabupaten Magelang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara, yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka serta penyebaran kuesioner. Adapun penyebaran kuesioner ini dilakukan secara langsung dengan mendampingi responden mengisi kuesioner. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan hal-hal yang tidak dimengerti responden dengan tujuan agar apa yang menjadi jawaban responden sesuai dengan yang dimaksud pertanyaan dalam kuesioner.

Setelah melalui proses analisis data validitas dan reliabilitas maka terdapat 18 item pertanyaan yang dijadikan pedoman

dalam penelitian ini. Adapun atribut kebutuhan konsumen dalam peningkatan dan pengembangan mutu pelayanan di BLK Kabupaten Magelang.

Langkah penerapan *QFD* diawali dengan cara mengumpulkan suara konsumen (*voice of customer*). Data diperoleh dari berbagai referensi terkait peningkatan mutu pelayanan di BLK Kabupaten Magelang dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dalam meningkatkan kemampuan para peserta pelatihan. Sehingga data ini bisa diketahui atribut-atribut apa saja yang disyaratkan atau diperhatikan oleh konsumen.

Nilai tingkat kepentingan persyaratan konsumen diperoleh dari rata-rata persepsi responden. Hasil rata-rata tersebut

menunjukkan bahwa urutan kualitas berdasarkan tingkat kepentingan produk. Dalam tahap ini, suara konsumen ditransformasikan kedalam *CR* yang

dengan jelas menggambarkan apa yang diinginkan konsumen setelah melalui uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 1. Customer Requirement, Tingkat Kepentingan, Sales Point, Customer Requirement Score

No	Customer Requirement	TKe	SP	CRS	%
1	Kelengkapan dan kesiapan alat yang dipakai	5	1.5	7.50	6.31
2	Penataan ruangan yang teratur	4	1.5	6.00	5.05
3	Adanya media informasi (papan informasi, web, penunjuk lokasi, dan lain lain)	5	1.5	7.50	6.31
4	Peralatan mengikuti perkembangan teknologi	4	1.5	6.00	5.05
5	Kerapian dan kebersihan tenaga pengajar	4	1.5	6.00	5.05
6	Jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu	5	1.5	7.50	6.31
7	Tenaga pengajar yang kompeten	5	1.2	6.00	5.05
8	Prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk peserta yang akan mengikuti pelatihan tidak berbelit-belit	4	1.5	6.00	5.05
9	Kemampuan tenaga pengajar cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi peserta pelatihan	4	1.2	4.80	4.04
10	Tenaga pengajar mudah dihubungi/ ditemui bila ingin berkonsultasi	5	1.5	7.50	6.31
11	Mengikuti perkembangan teknologi	5	1.5	7.50	6.31
12	Penempatan peserta pelatihan setelah menyelesaikan pendidikan	4	1.5	6.00	5.05
13	Karyawan dan tenaga pengajar yang sopan	5	1.5	7.50	6.31
14	Faktor Kelembagaan yang jelas	4	1.5	6.00	5.05
15	Peserta pelatihan mendapatkan keamanan dan kenyamanan dari pihak BLK Kabupaten Magelang	4	1.5	6.00	5.05
16	Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial	5	1.5	7.50	6.31
17	Tersedia layanan selama jam kerja	5	1.5	7.50	6.31
18	Mengetahui keinginan pelanggan/ tamu	4	1.5	6.00	5.05
Jumlah		81	26.4	118.8	100

#### D. PEMBAHASAN

*Service quality (servqual)* digunakan dalam pengambilan data kualitatif yang diperoleh dari data kuesioner. Data hasil kuesioner tentang mutu pelayanan di Balai Latihan Kerja (BLK) Kabupaten dari *CRS* diketahui terdapat persentase tertinggi adalah 6,31% dan terendah adalah 4,04%. Diperoleh

rata-rata sebesar 5,56%. Terdapat 8 item yang memiliki nilai tertinggi 6,31% yaitu: 1) Kelengkapan dan kesiapan alat yang dipakai, 2) Adanya media informasi (papan informasi, web, penunjuk lokasi, dan lain lain), 3) Jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu, 4) Tenaga pengajar mudah dihubungi/ditemui bila ingin berkonsultasi, 5) Mengikuti

perkembangan teknologi, 6) Karyawan dan tenaga pengajar yang sopan, 7) Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, dan 8) Tersedia layanan selama jam kerja. Semakin besar nilai prosentase semakin penting atribut-atribut tersebut dalam perancangan mutu pelayanan.

Tingkat kepentingan pelanggan adalah sebesar 5,76%. Dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa kualitas tenaga pengajar yang lebih kompeten atau profesional merupakan rekomendasi dari pelanggan. Empati sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan". Lebih singkat lagi empati adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan". Empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kemudian, tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan. Dimensi ini ditunjukkan dengan adanya tenaga pengajar yang kompeten sehingga tenaga pengajar memiliki kompetensi profesional dan menjadi pengajar profesional. Selain itu adalah pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, tersedia layanan selama jam kerja, dan mengetahui keinginan pelanggan/ tamu.

Tingkat kepentingan pelanggan dalam dimensi *reliability* (kehandalan) dengan nilai sebesar 5,76%. Dimensi ini menunjukkan bahwa peserta pelatihan mendapatkan keamanan dan kenyamanan dari pihak BLK Kabupaten Magelang. Hal ini berarti BLK memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa BLK yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi ini dilihat dari adanya peningkatan keamanan dan penambahan sarana prasarana. Dengan

demikian, diharapkan keamanan peserta pelatihan terjamin dan kenyamanan peserta pelatihan juga meningkat. Hal yang perlu ditingkatkan yaitu kerapian dan kebersihan tenaga pengajar, jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu, dan tenaga pengajar yang kompeten.

Mutu pelayanan dalam dimensi *tangible* (bukti langsung) diwakili oleh penataan ruangan yang teratur memperoleh nilai persentase 5,56%. Hal yang perlu dilakukan oleh BLK yaitu melakukan pelayanan jasa *cleaning service* setiap hari dan adanya layout yang dipajang. Dengan kedua teknik ini diharapkan kebersihan dan kesehatan lingkungan BLK terjaga serta konsumen mudah memperoleh informasi dalam mencari lokasi yang ingin di tuju. Bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Bukti fisik menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi pelanggan. Hal yang perlu dilakukan oleh BLK Kabupaten Magelang untuk meningkatkan *tangible* adalah meningkatkan mutu kelengkapan dan kesiapan alat yang dipakai, penataan ruangan yang teratur, adanya media informasi (papan informasi, web, penunjuk lokasi, dan lain lain.), dan peralatan mengikuti perkembangan teknologi.

Tingkat kepentingan dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh nilai persentase 5,56%. Jaminan adalah "mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang

dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan". Selain itu, jaminan adalah "pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan". Jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauhmana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Jaminan di BLK Kabupaten Magelang ditunjukkan dengan adanya kerapian dan kebersihan tenaga pengajar, jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu. Diharapkan dengan adanya teknik ini, tenaga pengajar terlihat rapi dan target tercapai tepat waktu. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam mutu pelayanan seperti prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk peserta yang akan mengikuti pelatihan tidak berbelit-belit, kemampuan tenaga pengajar cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi peserta pelatihan, tenaga pengajar mudah dihubungi/ditemui bila ingin berkonsultasi, dan mengikuti perkembangan teknologi. Tingkat kepentingan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diperoleh dengan nilai sebesar 5,25%. Dimensi ini ditunjukkan dengan tersedianya layanan selama jam kerja. Daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan pelatihan setelah menyelesaikan pendidikan, Karyawan dan tenaga pengajar yang sopan, faktor kelembagaan yang jelas, dan peserta pelatihan mendapatkan keamanan dan kenyamanan dari pihak BLK Kabupaten Magelang. memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu

alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Daya tanggap adalah "keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap". Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang cepat dan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dengan demikian perlu perwujudan nyata dimensi *responsiveness* dengan penempatan peserta.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### 1. SIMPULAN

Berdasarkan dari rumah kualitas yang kemudian dianalisis sesuai metode yang telah ditentukan, maka hasil yang telah dicapai pada penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitiannya, yaitu:

Peningkatan mutu pembelajaran di BLK Kab. Magelang dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) difokuskan pada 1) kelengkapan dan kesiapan alat yang dipakai, 2) adanya media informasi (papan informasi, web, penunjuk lokasi, dan lain-lain), 3) jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu, 4) tenaga pengajar mudah dihubungi/ditemui bila ingin berkonsultasi, 5) mengikuti perkembangan teknologi, (6) karyawan dan tenaga pengajar yang sopan, 7) pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, dan 8) tersedia layanan selama jam kerja. Semakin besar nilai persentase semakin penting atribut-atribut tersebut dalam perancangan mutu pelayanan. *Technical requirement* yang perlu diprioritaskan adalah keamanan



peserta pelatihan terjamin, pelayanan pelanggan tercapai, tenaga pengajar terlihat rapi, profesionalisme pegawai, target tercapai tepat waktu.

Berdasarkan *House of Quality* maka target yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut: profesionalisme pegawai, kemudahan konsumen memperoleh informasi, kerapian karyawan, profesionalisme tenaga pengajar, dan pelayanan pelanggan tercapai.

## 2. SARAN

Adapun saran-saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lembaga perlu meningkatkan kelengkapan, media informasi, pelaksanaan jadwal pelatihan tepat waktu, kemudahan menghubungi tenaga pengajar, meningkatkan sarana dalam perkembangan teknologi, peningkatan tenaga pengajar yang sopan, pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, dan tersedia layanan selama jam kerja sehingga dalam setiap tahunnya terjadi peningkatan mutu pelayanan di BLK.
2. Peningkatan terhadap keamanan peserta pelatihan, pelanggan yang maksimal, tenaga pengajar terlihat rapi, profesionalisme pegawai, target tercapai tepat waktu sebagai bentuk keinginan pelanggan, maka lembaga perlu mewujudkan faktor-faktor ini dengan mengevaluasi secara menyeluruh di BLK.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2003). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hasan, Iqbal. (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: penerbit Ghalia Indonesia

Ibrahim, Budy. (1997). *TQM Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.

Kanaidi. Maret (2008). *Jurnal Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan dengan Metode QFD terhadap Jasa EMS di Wilayah PT POS Bandung Raya*.

Karisa et al (2013), Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus pada PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden, Jakarta). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Tahun 2013, Vol. 1 No.1: 59 - 66* 59

Kasmir (2004), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kotler, Philip. (2000). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Lou Cohen. (1995). *Quality Function Deployment*. United State of America: Addison – Wesley Publishing Company.

Lupiyoadi, (2001). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Margono, (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Miftahusiffak, (2013). “Analisa Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Bengkel Mobil Volvo”. *Jurnal Ilmiah Teknologi Industri Gamatech*, 1,67. Mei 2013.

Much. Djunaidi, Kholid Ahmad, dan Apriyanti Dwi, (2006). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Lembaga Bimbingan Belajar dengan *Quality Function Deployment*. Makasar.

Nasution, (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. Per. 06/Men/III/2006

- Riduan, (2006), *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Santoso. (2006). *Populasi dan Metode Sampling (Materi VI)*. Tersedia di <http://ssantoso.blogspot.com/2008/08/populasi-dan-metode-sampling-materi-vi.html>. Diakses tanggal 23 Oktober 2014.
- Sugiyono. (1999). *Teknik Sampling*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama,
- Suharsimi Arikunto, (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta,
- Surat Keputusan Menakertrans Nomor: 23 /2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Depnakertrans.
- Tampubolon, Daulat. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy (2000). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Wahyu, Ariani, (1999). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta. Universitas Atmajaya.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonosia,
- Yolesar, Demmy. (2006). *Analisis Kepuasan Konsumen dengan Quality Function Deployment*. Skripsi. Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB.